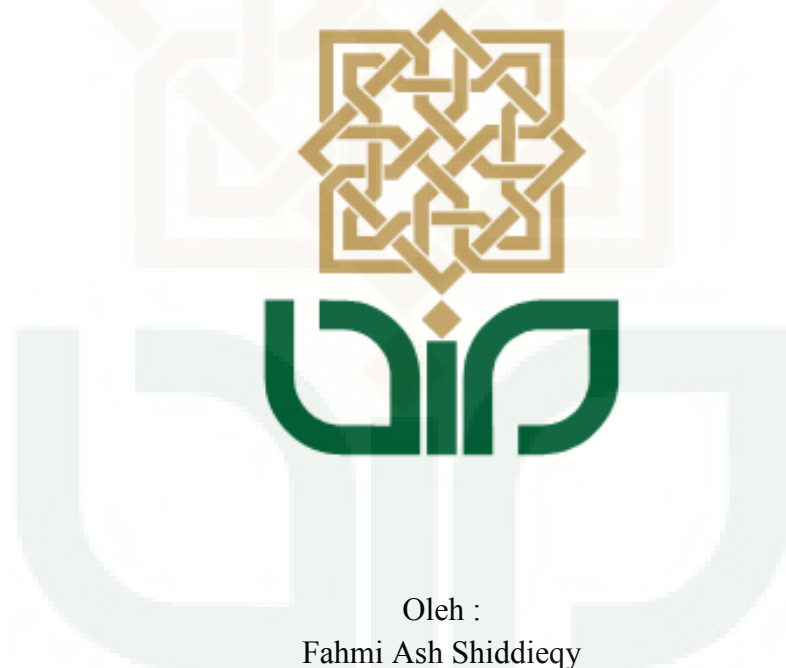


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN
DENGAN METODE SERVQUAL DAN METODE KANO
DI PERPUSTAKAAN UMUM BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh :
Fahmi Ash Shiddieqy
09140081

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2015**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahmi Ash Shiddieqy
NIM : 09140081
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan dengan Metode Servqual dan Metode Kano di Perpustakaan Umum Bantul” adalah hasil karya penulis sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan telah tercantum pada daftar pustaka. Apabila di lain waktu ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 September 2015

Penulis,



Fahmi Ash Shiddieqy

NIM 09140081

Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.

Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga

Nota Dinas

Hal : Skripsi Sdr. Fahmi Ash Shiddieqy

Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada

Yth. Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya terhadap naskah skripsi Saudara:

Nama : Fahmi Ash Shiddieqy

NIM : 09140081

Prodi : Ilmu Perpustakaan

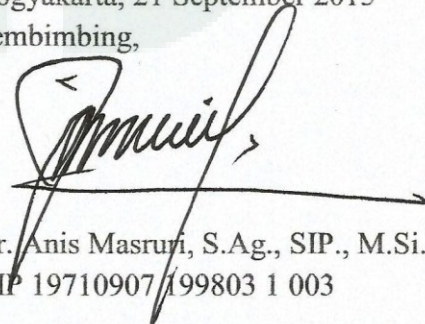
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan
dengan Metode Servqual dan Metode Kano di
Perpustakaan Umum Bantul.

selaku dosen pembimbing, kami menyatakan naskah skripsi ini sudah memenuhi syarat untuk di ujikan. Harapan kami semoga Saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 21 September 2015

Pembimbing,



Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.

NIP 19710907/199803 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274) 513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : adab@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.00.9/2430 /2015

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN
DENGAN METODE SERVQUAL DAN METODE KANO DI PERPUSTAKAAN UMUM BANTUL**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Fahmi Ash Shiddieqy
NIM : 09140081
Telah dimunaqosyahkan pada : Rabu / 30 September 2015
Nilai Munaqosyah : A-

Dan telah dinyatakan diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQOSYAH
Ketua Sidang

Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP. 19710907 199803 1 003

Penguji I

M. Solihin Arianto, S.Ag., SIP., M.LIS
NIP. 19700906 199903 1 012

Penguji II

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
NIP. 19630128 199403 1 001



MOTTO

“Kita tidak bisa mengendalikan sikap orang lain kepada diri kita, namun kita bisa mengendalikan diri kita dalam bersikap kepada orang lain. Maka berbuat baiklah tanpa menanti orang lain untuk berbuat baik terlebih dahulu, dan balaslah setiap perbuatan buruk dengan perbuatan baik.”

(Fahmi Ash Shiddieqy)

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah, Yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam. Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.”

(al-Alaq: 1 – 5)

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini
dipersembahkan dengan penuh kasih
kepada Ayahku & Ibuku*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan dengan Metode Servqual dan Metode Kano di Perpustakaan Umum Bantul". Salawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. yang telah membimbing dan mengantarkan umatnya dari jalan sesat menuju jalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1). Tentunya dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak motivasi, dukungan, pengarahan, dan bantuan yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Zamzam Afandi, M.Ag. selaku dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Marwiyah, S.Ag., SS., M.LIS. selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Priyo Harwijayanto, S.Si., M.Si. selaku kepala kantor Perpustakaan Umum Bantul, yang telah berkenan memberikan izin untuk penelitian.

4. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu, ayah, dan kakak tercinta yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan, dan doa bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Segenap dosen, staf tata usaha, dan karyawan Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang senantiasa meotivasi, mendukung dan memberikan saran serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku Widi, Rahmat, dan Miko yang telah memberikan motovasi, dukungan, masukan, kritik dan saran bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Puji Siswanti, S.Si. yang telah memotivasi, mendukung, dan mendampingi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kepada beliau-beliau yang disebutkan di atas, penulis ucapkan terimakasih dan berdoa semoga Allah SWT. membalas dengan pahala yang berlimpah di sisi-Nya. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis

khususnya dan bagi khazanah ilmu pengetahuan pada umumnya. Amin ya Rabbal'alam.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini tentu terdapat kesalahan maupun kekurangan. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati memohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis bersedia menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Yogyakarta, 22 September 2015

Penulis

Fahmi Ash Shiddieqy

INTISARI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN METODE KANO DI PERPUSTAKAAN UMUM BANTUL

Oleh:

Fahmi Ash Shiddieqy

09140081

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan metode Servqual dan metode Kano di Perpustakaan Umum Bantul. Penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan sebagai ukuran keberhasilan perpustakaan. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei yang dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Subyek dalam penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan Umum Bantul, sementara objeknya adalah kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di Perpustakaan Umum Bantul. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Servqual dan metode Kano untuk menganalisis 23 atribut kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota dari Perpustakaan Umum Bantul sebesar 11,309 anggota, dengan sampel ditetapkan berjumlah 87 responden dengan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi, dengan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian berdasarkan hasil analisis metode Servqual menunjukkan kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan memiliki kualitas yang buruk, karena kinerja atribut pelayanan sirkulasi perpustakaan yang dirasakan belum mampu memenuhi harapan pengguna, dan berdasarkan hasil analisis berdasarkan metode Kano menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan memiliki kategori *one dimensional* (satu dimensi), yang berarti kinerja pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pada seluruh atribut pelayanan sirkulasi perpustakaan.

Kata kunci: Perpustakaan Umum Bantul, kualitas pelayanan, pelayanan sirkulasi, metode Servqual, metode Kano, kinerja, harapan, kepuasan pemustaka.

ABSTRACT

QUALITY ANALYSIS OF LIBRARY CIRCULATION SERVICE USING SERVQUAL METHOD AND KANO METHOD IN BANTUL PUBLIC LIBRARY

By:

Fahmi Ash Shiddieqy

09140081

This research is aimed to determine the service quality of library's circulation based on Servqual method and Kano method in Bantul Public Library. This research is based on importance of service quality of library's circulation as measure of the library success. The kind of this research is a survey research done with the quantitative approach. The subjects in this research were user in the Bantul Public Library, while the object was the service quality of library's circulation in Bantul Public Library. The analysis method used in this research is Servqual method and Kano method in order to analyze the 23 attributes of service quality of library's circulation. Population in this research is member of the Bantul Public Library amounting to 11.309 members, with the set sample as 87 respondents by Slovin formula. Data collection techniques used were questionnaires, observation, and documentation, with the taking of the sample is done by using accidental sampling technique. The research results that were based on the Servqual method analysis indicate service quality of library's circulation had poor quality because performance perceived service of library's circulation attributes had not been able to meet the user expectations, and the analysis result based on the Kano method indicate service quality of library's circulation had one dimensional category, which means service performance is directly proportional to the user satisfaction. Based on the research results, the authors suggest to improve the service quality for all attributes of library's circulation service.

Keywords: Bantul Public Library, service quality, circulation services, Servqual method, Kano method, performance, expectations, user satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Perpustakaan Umum	15
2.2.1.1 Pengertian Perpustakaan Umum	15
2.2.1.2 Ciri-Ciri Perpustakaan Umum	16
2.2.1.3 Tujuan Perpustakaan Umum.....	17
2.2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan Umum	19
2.2.2 Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan.....	20

2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Sirkulasi	20
2.2.2.2 Tujuan Pelayanan Sirkulasi	21
2.2.2.3 Tugas dan Fungsi Pelayanan Sirkulasi	22
2.2.2.4 Sistem Peminjaman	25
2.2.2.5 Sistem Kendali Sirkulasi	27
2.2.3 Pemustaka	30
2.2.4 Analisis	33
2.2.5 Kualitas Pelayanan	34
2.2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	34
2.2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	36
2.2.6 Kinerja	37
2.2.7 Persepsi Pemustaka	38
2.2.8 Harapan Pemustaka	40
2.2.9 Kepuasan Pemustaka	41
2.2.10 Metode Servqual	43
2.2.11 Metode Kano	51
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1 Jenis Penelitian	60
3.2 Subyek dan Objek Penelitian	60
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	60
3.4 Variabel Penelitian	61
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	63
3.5.1 Populasi	63
3.5.2 Teknik Penarikan Sampel	63
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	67
3.5.4 Data Penelitian yang Dibutuhkan	70
3.6 Metode Analisis Data	70
3.6.1 Uji Validitas	70
3.6.2 Uji Raliabilitas	71
3.6.3 Analisis Metode Servqual	72
3.6.4 Analisis Metode Kano	74

3.7 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	76
3.8 Diagram Alir Penelitian	77
BAB IV PEMBAHASAN.....	78
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Umum Bantul.....	78
4.1.1 Profil Perpustakaan Umum Bantul.....	78
4.1.1.1 Dasar Hukum Perpustakaan Umum Bantul	78
4.1.1.2 Kedudukan Perpustakaan Umum Bantul	79
4.1.1.3 Tugas Pokok Perpustakaan Umum Bantul.....	79
4.1.1.4 Fungsi Perpustakaan Umum Bantul.....	79
4.1.1.5 Tujuan Perpustakaan Umum Bantul	80
4.1.1.6 Sasaran Perpustakaan Umum Bantul	80
4.1.1.7 Kebijakan Perpustakaan Umum Bantul	80
4.1.1.8 Program Perpustakaan Umum Bantul.....	81
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Umum Bantul.....	82
4.1.2.1 Visi Perpustakaan Umum Bantul	82
4.1.2.2 Misi Perpustakaan Umum Bantul	82
4.1.3 Struktur Organisasi dan Personalia Perpustakaan Umum Bantul.....	83
4.1.3.1 Struktur Organisasi	83
4.1.3.2 Personalia	84
4.1.4 Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Umum Bantul.....	85
4.1.5 Koleksi Perpustakaan Umum Bantul	91
4.1.6 Pemustaka Perpustakaan Umum Bantul	92
4.2 Gambaran Umum Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Bantul	93
4.2.1 Sistem Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Bantul	93
4.2.2 Sistem Peminjaman.....	93
4.2.3 Alat Telusur.....	94
4.2.4 Kegiatan Pelayanan Sirkulasi.....	95
4.2.4.1 Keanggotaan.....	95
4.2.4.2 Peminjaman Bahan Pustaka	96
4.2.4.3 Pengembalian Bahan Pustaka	98
4.2.4.4 Perpanjangan Waktu Peminjaman Bahan Pustaka.....	98

4.2.4.5 Penagihan dan Pemberian Sanksi.....	99
4.2.4.6 Waktu Pelayanan Sirkulasi	100
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	101
4.4 Hasil Penelitian	106
4.4.1 Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual.....	106
4.4.2 Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Kano	113
4.4.3 Impelamentasi Hasil Analisis Metode Servqual dan Hasil Analisis Metode Kano	124
BAB V PENUTUP.....	127
5.1 Kesimpulan	127
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	131
CURRICULUM VITAE	193

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Servqual	45
Tabel 2.2 Kuesioner Metode Kano	54
Tabel 2.3 Tabel Evaluasi Kano	57
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	62
Tabel 3.2 Kategori Kualitas Pelayanan Metode Servqual	73
Tabel 3.3 Tabel Evaluasi Kano	75
Tabel 4.1 Personalia Perpustakaan Umum Bantul	84
Tabel 4.2 Sarana Perpustakaan Umum Bantul	86
Tabel 4.3 Jumlah Bahan Pustaka Perpustakaan Umum Bantul	91
Tabel 4.4 Jumlah Pemustaka	92
Tabel 4.5 Waktu Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Bantul	101
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi	102
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan	103
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Dysfunctional Questions</i>	104
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Functional Questions</i>	105
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	106
Tabel 4.11 Tabulasi Nilai Persepsi Masing-Masing Responden	107
Tabel 4.12 Tabulasi Nilai Harapan Masing-Masing Responden	109
Tabel 4.13 Nilai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode Servqual	112
Tabel 4.14 Data Kuesioner <i>Functional Questions</i>	113
Tabel 4.15 Data Kuesioner <i>Dysfunctional Questions</i>	116
Tabel 4.16 Hasil Penentuan Kategori Kano	119
Tabel 4.17 Jumlah Masing-Masing Kategori Kano Atribut Pelayanan	122
Tabel 4.18 Kategori Setiap Atribut Pelayanan	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kano	52
Gambar 3.1 Bentuk Kuesioner Penelitian	69
Gambar 3.2 Diagram alir penelitian	77
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Bantul	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	132
Lampiran 2: Data Uji Instrumen Kuesioner Harapan	145
Lampiran 3: Data Uji Instrumen Kuesioner Persepsi	146
Lampiran 4: Data Uji Instrumen Kuesioner <i>Functional Questions</i>	147
Lampiran 5: Data Uji Instrumen Kuesioner <i>Dysfunctional Questions</i>	148
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi	149
Lampiran 7: Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan	156
Lampiran 8: Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Functional Questions</i>	164
Lampiran 9: Uji Validitas Kuesioner <i>Dysfunctional Questions</i>	172
Lampiran 10: Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi	180
Lampiran 11: Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan	181
Lampiran 12: Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Functional Questions</i>	182
Lampiran 13: Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Dysfunctional Questions</i>	183
Lampiran 14: Surat Permohonan Ijin Penelitian	184
Lampiran 15: Surat Ijin Penelitian	186
Lampiran 16: Kelengkapan Seminar Pra Munaqosah	189

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu kegiatan utama di perpustakaan adalah kegiatan sirkulasi bahan pustaka. Untuk mensirkulasikan bahan pustaka, umumnya perpustakaan menyelenggarakan kegiatan pelayanan sirkulasi. Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan pemustaka yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan (peminjaman) bahan pustaka (Rahayuningsih, 2007:95). Pelayanan sirkulasi merupakan semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka. Kegiatan ini meliputi keanggotaan, peraturan, prosedur peminjaman dan pengembalian, jam buka, sistem peminjaman, sistem pencatatan maupun statistik pengunjung (Lasa, 1994:1).

Pelayanan sirkulasi memegang peranan penting dalam menentukan citra perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Sulisty-o-Basuki (1991:257) yang mengungkapkan bahwa pelayanan sirkulasi, khususnya meja sirkulasi, sering kali dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan, karena pelayanan inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan oleh pemustaka, sehingga kinerja petugas pelayanan sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan. Menurut Rahayuningsih (2007:85) kegiatan pelayanan pemustaka merupakan tolok ukur keberhasilan perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu

memberikan pelayanan terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan jika pelayanan yang diberikan buruk. Hal tersebut terjadi karena pelayanan ini berhubungan langsung dengan pemustaka, sehingga penilaian pemustaka akan muncul ketika pelayanan tersebut berlangsung. Dengan demikian, perpustakaan harus memberikan pelayanan sirkulasi yang berkualitas untuk menentukan citra baik perpustakaan.

Berdasarkan beberapa pernyataan yang telah diuraikan di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan sirkulasi merupakan tolok ukur keberhasilan perpustakaan, dan berpengaruh secara langsung terhadap citra perpustakaan. Guna memberikan pelayanan sirkulasi yang berkualitas, maka dibutuhkan pelayanan prima dalam kegiatan pelayanan sirkulasi tersebut. Sutarno (2004:71) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, tepat, mudah, sederhana, murah, serta memuaskan. Sementara itu berkaitan dengan kepuasan pemustaka, Wijaya (2011:25) menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan hal yang penting karena kepuasan pemustaka memiliki hubungan dengan loyalitas pemustaka yang dapat berpengaruh terhadap masa depan perpustakaan.

Berkaitan dengan kepuasan pemustaka dalam menentukan kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan, Parasuraman, dkk. dalam Tjoptono dan Chandra (2011:180) menyatakan terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila kinerja pelayanan yang dirasakan sama dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut baik. Jika kinerja pelayanan yang

dirasakan melebihi yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut memiliki kualitas ideal. Jika pelayanan yang dirasakan lebih buruk atau lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut memiliki buruk.

Seperti yang telah di ungkapkan di atas, keberhasilan perpustakaan dapat di ukur berdasarkan kualitas pelayanan sirkulasinya. Maka evaluasi kualitas pelayanan sirkulasi menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Fatmawati (2013:12) yang mengungkapkan bahwa evaluasi terhadap suatu pelayanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta masukan dalam memprediksi dan memperbaiki suatu pelayanan perpustakaan tersebut. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei untuk mendapat data yang menjadi dasar pengukuran kualitas pelayanan dan sebagai langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan pelayanan.

Mengevaluasi kualitas pelayanan sirkulasi berarti juga mengevaluasi kualitas atribut-atribut pelayanan sirkulasi tersebut. Karena pada hakikatnya kualitas pelayanan sirkulasi ditentukan oleh kinerja atribut-atribut yang menyusunnya. Dalam hal ini Parasuraman, dkk. dalam Tjiptono dan Chandra (2011:198) mengemukakan terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (dimensi servqual) yang menentukan kualitas pelayanan yaitu reliabilitas (keandalan), daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Salah satu pelayanan sirkulasi yang dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan perpustakaan adalah pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul. Kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul menarik untuk diketahui karena Perpustakaan Umum Bantul adalah lembaga pelayanan publik

yang melayani kebutuhan informasi masyarakat Kabupaten Bantul. Perpustakaan Umum Bantul terletak di lokasi yang strategis yaitu berada pada jalan utama di Kabupaten Bantul, dan berdekatan dengan pusat-pusat keramaian seperti Masjid Agung Bantul, pusat-pusat pendidikan, kantor-kantor lembaga dan pemerintahan, tempat perbelanjaan dan pusat keramaian lainnya. Selain itu, Perpustakaan Umum Bantul juga memiliki 11.309 anggota untuk dilayani, dan berdasarkan rekam jejaknya sebagai perpustakaan umum, Perpustakaan Umum Bantul pernah memperoleh beberapa penghargaan dan prestasi yaitu: (1) Penghargaan “Citra Pelayanan Prima” dari presiden RI tahun 2004; (2) Juara ke-1 sebagai perpustakaan terbaik se-DIY tahun 2006; (3) Juara ke-1 sebagai perpustakaan terbaik se-DIY yang berbasis ICT tahun 2008 (www.perpustakaan.bantul.go.id).

Adapun pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul menerapkan sistem pelayanan sirkulasi terbuka, sehingga pemustaka dapat memilih dan mencari sendiri bahan pustaka untuk dipinjam. Ruang sirkulasi Perpustakaan Umum Bantul dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang menunjang kegiatan pelayanan sirkulasi, diantaranya meja absensi dan fasilitas penelusuran informasi bahan pustaka (katalog elektronik), pendingin suhu ruangan, dan tentunya meja pelayanan sirkulasi yang memungkinkan pemustaka berinteraksi dengan petugas pelayanan sirkulasi dan dilayani secara langsung oleh petugas pelayanan sirkulasi, serta beberapa fasilitas pendukung lainnya yang berhubungan dengan terselenggaranya kegiatan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul.

Berkaitan dengan kegiatan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul, terdapat fenomena yang menarik khususnya pada kegiatan pelayanan

peminjaman bahan pustaka. Untuk melakukan peminjaman bahan pustaka, peminjam cukup menunjukkan kartu anggota, setiap anggota akan memperoleh maksimal dua buah bahan pustaka untuk dipinjam. Peminjaman bahan pustaka di Perpustakaan Umum Bantul dapat dilakukan menggunakan kartu anggota seseorang oleh orang lainnya, yaitu cukup membawa dan menunjukkan kartu anggota yang digunakan untuk peminjaman. Dengan kemudahan proses peminjaman tersebut, memungkinkan pemustaka selaku peminjam menggunakan lebih dari satu kartu anggota untuk meminjam lebih banyak bahan pustaka yang dibutuhkannya. Bahkan kondisi peminjaman tersebut memungkinkan untuk terjadinya peminjaman bahan pustaka oleh seseorang yang bukan anggota Perpustakaan Umum Bantul dengan menggunakan kartu anggota yang dimiliki oleh pemustaka anggota perpustakaan.

Berdasarkan beberapa fakta dan kondisi di atas, menarik untuk diketahui apakah pelayanan sirkulasi Perpustakaan Umum Bantul memiliki kualitas yang baik. Lalu seperti apa tingkat kepentingan kinerja atribut-atribut pelayanan sirkulasi tersebut dalam menentukan kualitas pelayanan sirkulasi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang mendalam guna mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi dan tingkat kepentingan atribut-atributnya. Untuk itu, dapat dilakukan penelitian dengan metode Servqual dan metode Kano. Metode Servqual bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pemustaka, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2011:231). Adapun Metode Kano bertujuan untuk mengetahui tingkat

kepentingan kinerja atribut-atribut pelayanan sirkulasi berdasarkan kategori seberapa baik kinerja atribut-atribut pelayanan sirkulasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan pemustaka (Walden, 1993:4).

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diungkapkan di atas, penulis melakukan penelitian secara mendalam terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul. Untuk itu penulis mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan dengan Metode Servqual dan Metode Kano di Perpustakaan Umum Bantul”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul berdasarkan metode Servqual?
2. Bagaimanakah tingkat kepentingan kinerja atribut-atribut pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul berdasarkan metode Kano?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dengan jelas kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul berdasarkan metode Servqual.
2. Mengetahui dengan jelas tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul berdasarkan metode Kano.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dari penelitian ini diharapkan memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan khasanah ilmu pengetahuan, khususnya sebagai literatur bidang ilmu perpustakaan tentang kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian dapat digunakan pihak pengelola perpustakaan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul.
- b. Hasil penelitian dapat digunakan pihak pengelola perpustakaan mengevaluasi kinerja atribut-atribut pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul.
- c. Hasil penelitian dapat digunakan pihak pengelola perpustakaan untuk mengetahui prioritas kinerja atribut-atribut pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul.
- d. Hasil penelitian dapat digunakan menjadi rujukan atau dasar dalam menentukan kebijakan khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul.

- e. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya, khususnya di bidang ilmu perpustakaan.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam menyusun penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

Bab I pendahuluan. Pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II tinjauan pustaka dan landasan teori. Pada tinjauan pustaka diuraikan secara singkat hasil, metode, persamaan dan perbedaan penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelum dengan penelitian yang penulis lakukan. Landasan teori merupakan suatu konsep teoritis yang berisi teori-teori pokok yang digunakan dalam penelitian.

Bab III metode penelitian. Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan, meliputi waktu dan tempat penelitian, subyek dan objek penelitian, populasi dan sampel beserta teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

Bab IV pembahasan. Pada bab ini dilakukan pembahasan hasil penelitian meliputi gambaran umum Perpustakaan Umum Bantul, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup. Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini, yang meliputi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan disertai saran-saran.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian dalam skripsi ini, dibuat simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan metode Servqual, kualitas pelayanan sirkulasi Perpustakaan Umum Bantul memiliki kualitas pelayanan yang buruk.
2. Berdasarkan metode Kano, kepentingan seluruh atribut pelayanan sirkulasi Perpustakaan Umum Bantul termasuk kategori *one dimensional*, yang artinya memiliki tingkat prioritas kepentingan kinerja yang tinggi terhadap kualitas pelayanan sirkulasi.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian ini, maka perlu peningkatan kinerja seluruh atribut pelayanan sirkulasi guna meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul. Untuk itu penulis menyarankan:

1. Melakukan studi banding ke perpustakaan lainnya yang dapat digunakan sebagai rujukan perbaikan kinerja terkait bukti fisik, keandalan (reliabilitas), daya tanggap, jaminan, dan empati dalam kegiatan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Bantul.
2. Mengadakan dan/atau mengikuti pelatihan, seminar, dan *workshop* guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM), khususnya bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Umum Bantul.

DAFTAR PUSTAKA

- Echols, John M. [dan] Hasan Sadily. 1976. *Kamus Inggris – Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: Dari Servqual ke LibQual*. Jakarta: Sagung Seto.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: PPM.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Jayani, Yunita Dwi. 2013. "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode Servqual dan Kano" (skripsi). Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Lasa, Hs. 1994. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- _____. 2008. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- _____. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Liswati. 2009. "Tanggapan Pemustaka Terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Bantul" (skripsi). Program Studi Ilmu Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Maidana, Fitri. 2010. "Hubungan Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Pemanfaatan Layanan Perpustakaan oleh Pengguna pada Perpustakaan Umum Tebing Tinggi" (skripsi). Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007*. Jakarta: Sekretariat Negara.

- Perpustakaan Umum Bantul. 2010. "Prestasi/Penghargaan Yang Pernah Diraih oleh Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul". <http://perpustakaan.bantulkab.go.id/berita/18-prestasi-penghargaan-yang-pernah-diraih-oleh-kantor-perpustakaan-umum-kabupaten-bantul>, (diakses 25 September 2014).
- Qalyubi, Sihabuddin dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI), Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum Dalam Lintas Sejarah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Soetminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2010. *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan; Modul 1 – 12*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sutarno NS. 2004. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Samitra Media Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy [dan] Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management – (TQM) – Ed. revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy [dan] Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction – Ed.3*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis – ed. 2*. Jakarta: Rajawali
- Walden, David. 1993. *Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality: The Center for Quality of Management Journal*. 2 (4):1-29
- Walgito, Bimo. 1989. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, Dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Wirawan. 2011. *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Yusuf, Pawit M [dan] Yaya Suhendar. 2005. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Yusuf, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.



CURRICULUM VITAE

Nama Lengkap : Fahmi Ash Shiddieqy
Tempat / Tanggal lahir : Cilacap, 01 November 1990
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Nama Ayah : Musirin, S.Pd.I.
Nama Ibu : Sumiyati, S.Ag.
Alamat : Jl. Pengairan Banjar-Manganti, RT 22, RW 06,
Dsn. Cibodas, Ds. Cintaratu, Kec. Lakbok,
Kab. Ciamis, Prov. Jawa Barat
Hp : 081227530497
Email : f_ash_s@yahoo.com
Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri Cintaratu 2, lulus tahun 2003
2. MTs Negeri Lakbok, lulus tahun 2006
3. MAN Purwokerto 2, lulus tahun 2009
4. UIN Sunan Kalijaga, lulus tahun 2015